รายงานประจำไตรมาส ...1 ... กฟส.แม่ทะ..... และ กฟฟ.ในสังกัด

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance) **เอกสารแนบ 3**

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 1	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ.. 66	เดือน มี.ค. 66		
1.1	คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1	การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
1.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 1	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ.. 65	เดือน มี.ค. 65		
1.2	ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1	**ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)**						
1.2.1.1	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 , 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	**ผ่านเกณฑ์**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**ผ่านเกณฑ์**	
			100.00	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**100.00**	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	0	0	12	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	**ผ่านเกณฑ์**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**ผ่านเกณฑ์**	
			100.00	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**100.00**	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		24	0	0	24	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.2.1.2	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 1 , 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
			#DIV/0!	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
			#DIV/0!	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 1	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ.. 65	เดือน มี.ค. 65		
1.2.2	**ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)**						
		100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
1.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		**100.00**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**100.00**	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		4	0	0	4	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	2,000 เควีเอ		**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**100.00**	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		13	0	0	13	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**100.00**	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		19	0	0	19	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ไฟฟ้ากระพริบ		**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 1	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ.. 65	เดือน มี.ค. 65		
1.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า **(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)**						
1.4.1	**ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)**						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		207	0	0	207	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		860	0	0	860	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.4.2	**ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)**	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 1	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ.. 65	เดือน มี.ค. 65		
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		6	0	0	6	
	- จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			0.00	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		0	0	0	0	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,168	0	0	18,168	อ่าหน่วยจริง
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,012	0	0	3,012	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,012	0	0	3,012	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,180	0	0	21,180	

	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,180	0	0	21,180	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ.. 65	เดือน มี.ค. 65		
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	**ผ่านเกณฑ์**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
			100.00	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		1	0	0	0	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	

ผู้รายงาน……ประจวบ…….. ……หมายเลขโทรศัพท์ ……054289186…../0819614910

/cs-kkn1

14

5